

Ihminen digin keskiössä

Digiohjelma 2023-2025



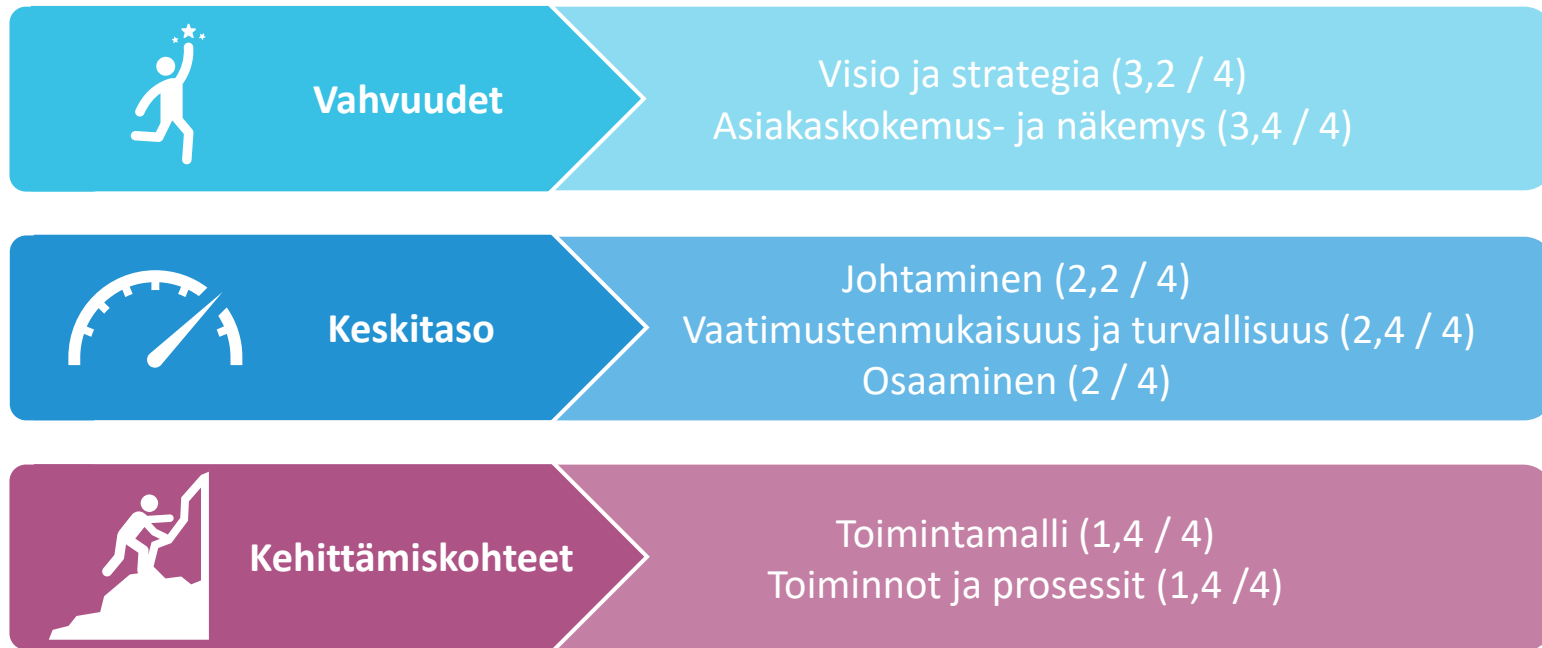
Ihminen digin keskiössä digiohjelma 2023-2025

- Soiten strategian mukaan saavutettavuuden takaajana toimivat monipuoliset palvelumuodot ja digitaalisten / teknologiapohjaisten palveluiden ensisijaisuus
- **Ihminen digin keskiössä digiohjelma 2023-2025**
 - tukee Soiten strategian, sote-palvelustrategian sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksen ja strategian mukaista palvelutuotannon digitalisaatiota
 - huomioi 1.1.2023 voimaan astuneen hyvinvointialueuudistuksen ja tuo digiohjelmaan mukaan pelastustoimen ja opiskeluhuollon palvelut
 - ohjaa ja määrittää digitaalisten palveluiden kehittämistä ja tuottamista

- 1 Soiten digitalisaation nykykuva
- 2 Digiohjelman teemat
- 3 Digiohjelmat tahtotilat, teemat ja painopisteet
- 4 Painopisteisiin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet



Soiten digivisio- ja strategiatyö sekä asiakaskokemuksen ja näkemyksen kerääminen ovat vahvuuksia; myös asiakkaat kannattavat digitaalisia palveluita

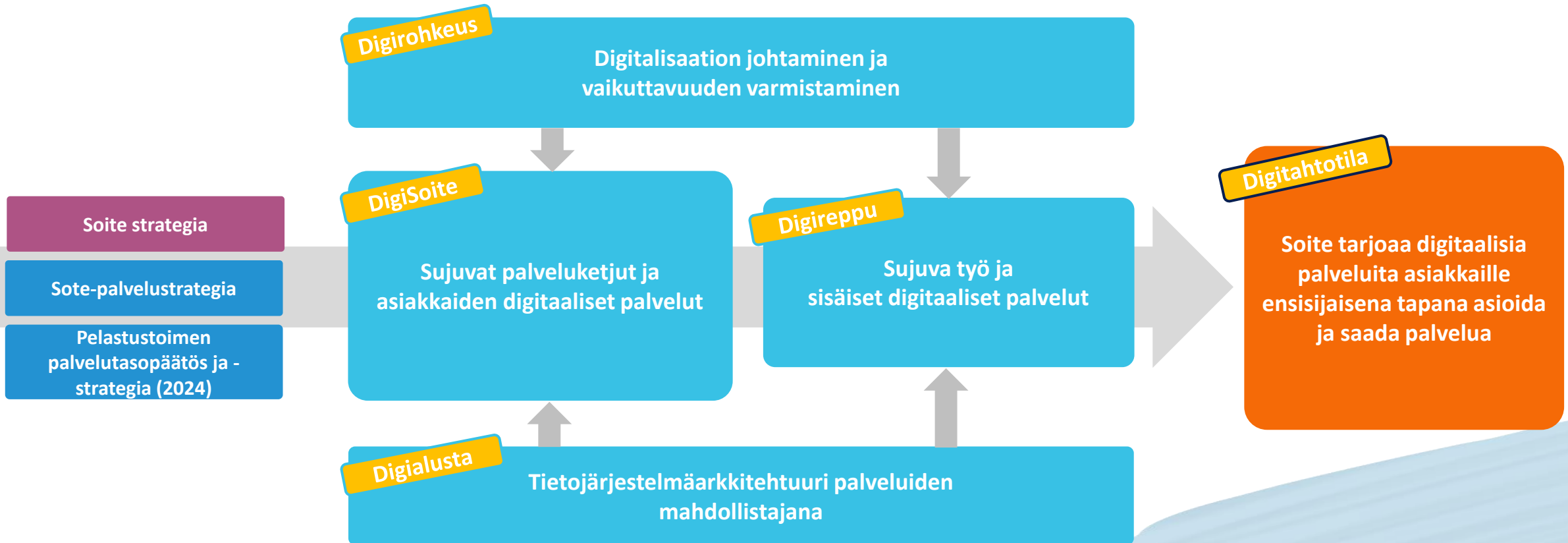


Asukkaista 60 % on korvannut fyysisen käynnin etä- tai digiasioinnilla

Asukkaista 63 % on valmis vaihtamaan asioinnin hoitajan luona etäpalveluun (yli 70-vuotiasta vastaajista 48 %)

Asukkaista 50 % on valmis vaihtamaan asioinnin lääkärin luona etäpalveluun (yli 70-vuotiasta vastaajista 41 %)

Digiohjelman rakentuu neljästä teemasta ja pyrkii tarjoamaan asiakkaille digitaalisia palveluita ensisijaisena tapana asioida



Digiohjelman tahtotilat, teemat ja painopisteet

Teemojen tahtotilat

Soiten digitalisaatiota johdetaan varmistaen sujuva yhteentoimivuus eri palvelukanavien välillä ja rakentaen **rohkeasti** digitaalisten palveluiden tulevaisuusvisiota. Digitaalisten palveluiden **vaikuttavuutta** seurataan ja arvioidaan. Palvelutuotanto varmistaa johdon, kehittäjien ja digimontoreiden tuella uusien palveluiden reitin yhdessä henkilöstöä osallistaen.

Soite tarjoaa ja markkinoi digitaalisia palveluita asiakkaille ensisijaisena tapana asioida. Asiakkaita **osallistetaan** digipalveluiden kehittämiseen. Digitaaliset palvelut suunnitellaan ja niitä toteutetaan yhteistyössä kasvokkain tapahtuvan palvelun kanssa huomioiden **yhdenvertainen** palvelujen saatavuus ja **arvostava kohtaaminen**.

Soiten työtavat ja digitalisaatio mahdollistavat sujuvan työskentelyn ja sisäiset prosessit henkilökunnalle.

Henkilöstön **osallisuus**, osaaminen ja digiasenne varmistetaan suunnitelmallisella koulutuksella sekä käyttöönottoihin ja jatkuvaan käyttöön liittyvällä tuella.

Soitessa hyödynnetään vahvasti kansallisesti kehitettyjä digitaalisia palveluita ja niiden palvelumallit kuvataan systemaattisesti palvelukatalogiin. Ratkaisujen kehittämisessä tehdään yhteistyötä valittujen kumppaneiden kanssa.

Tietojärjestelmäarkkitehtuurilla mahdollistetaan mobiilityö **digitaalisen** ja **tietoturvasesti**.

Teema-alueet

Digirohkeus

Digitalisaation johtaminen ja vaikuttavuuden varmistaminen

Digitalisaatiota tukeva ja mahdollistava johtaminen

Digitaalisten palveluiden kehitys- ja käyttöönottomalli

Digitaalisten palveluiden vaikuttavuuden seuranta ja arviointi

DigiSoite

Sujuvat palvelupolut ja asiakkaiden digitaaliset palvelut

Digitaalisten palveluiden tunnettuus ja asiakasosallisuus

Palveluprosessien tukeminen digitaalisin keinoin

Hyvinvointiteknologiat asiakkaiden tukena

Digireppu

Sujuva työ ja sisäiset digitaaliset palvelut

Digitaalisten palveluiden sisäinen tunnettavuus ja saavutettavuus

Prosessien digitalisoiminen ja työprosessien uudelleenmuotoilu

Digiosaamisen varmistaminen ja kehittäminen

Digialusta

Tietojärjestelmäarkkitehtuuri palveluiden mahdollistajana

Digitaalisten palveluiden arkkitehtuurin hallinta

Järjestelmäratkaisut mobiiliin ja liikkuvan työn tukena

Tieto- ja digiturvallisuuden hallintamalli

Teemojen painopisteet

Painopisteisiin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

A. Digitalisaation johtaminen ja vaikuttavuuden varmistaminen

Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
A1. Digitalisaatiota tukeva ja mahdollistava johtaminen	Soitella on digimotivoitunut ja sitoutunut esihenkilökunta ja henkilöstö, joka toteuttaa digiohjelman strategisen tahtotilan mukaisesti. Digiohjelman toimeenpanossa hyödynnetään ja sovelletaan tietoon perustuvan päätöksenteon ja johtamisen suunnitelmia ja toimintamalleja sekä muutosvaikutusten arviointiprosessia. Soite tekee aktiivista sidosryhmäyhteistyötä muiden toimijoiden (esim. YTA-alue, oppilaitokset, 3. sektori, kansalliset palveluntarjoajat) kanssa.	A1.1. Digiohjelmaryhmä johtaa digiohjelman toimeenpanoa digitalisuuden edistämiseksi hyvinvointialueella ja arvioi toimenpiteiden etenemistä. Digiohjelma päivitetään säännöllisesti.	A1.1. Toiminnan ja talouden tunnusluvut (Soiten HVA strategia ja Digiohjelman tavoitteet)	Digiohjelmaryhmä Tukena toimialueet ja niiden palvelualueet
	Soite kykenee hyödyntämään uudet innovaatiot sekä ajantasaistamaan palveluitaan digitalisaation nopean kehittymisen mukaisesti.	A1.2. Soite rakentaa ja päivittää säännöllisesti digitaalisten palveluiden ja järjestelmien tulevaisuusvisiota hyödyntäen kansallisia ja kansainvälisiä esimerkkejä (esimerkiksi tekoälyratkaisut ja ohjelmistorobotiikka) sekä hyödyntää tätä tietoa digipalvelukehityksessä.	A1.2. Digitaalisten palveluiden tulevaisuus visio on luotu, palveluverkkokysely	Digiohjelmaryhmä Tukena palvelualueet ja tietohallinto
A2. Digitaalisten palveluiden kehitys ja käyttöönoton tukeminen	Soiten digitaalisten palveluiden kehitys- ja käyttöönottomalli varmistaa palveluiden kehittämisen tunnistamisen, priorisoinnin, koordinoinnin, arvioinnin ja tuloksellisuuden. Malli toimii alustana kokeiluille, piloteille, vertaiskehittämiselle ja hyvien käytäntöjen levittämiselle. Se tukee henkilöstön vaikuttavaa osallistumista palveluiden uudistamiseen.	A2.1. Digitaalisen palvelun kehitys- ja käyttöönottomalli integroidaan suunnittelu- ja toimintajärjestelmään vuoden 2023 aikana. Palveluista vastaavat kehittäjät ja johtajat tunnistavat mallin ja osaavat hyödyntää sitä yhdessä Soiten henkilöstön kanssa. Mallia arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti.	A2.1. Kehitys- ja käyttöönottomalli on määritetty ja se on integroitunut osaksi kokonaisohjausta	Digiohjelmaryhmä Tukena asiantuntijaryhmä (toimialueet ja yksiköt vastaavat käyttöönotettavista palveluista)
	Digimentoritoiminta lisää yksiköiden digiosaamista ja edistää yksiköiden mielekästä digitaalista työ- ja palvelukulttuuria.	A2.2. Digimentoritoimintamallin käyttöönotto ja jalkauttaminen jokaiselle palvelualueelle.	A2.2. Jokaisella palvelualueella on vähintään yksi digimentori, digimentorikysely	Digiohjelmaryhmä Tukena palvelualueet
A3. Digitaalisten palveluiden vaikuttavuuden seuranta ja arviointi	Soite seuraa ja arvioi suunnitelmallisesti digitaalisten asiakkaille ja ammattilaisille suunnattujen palveluiden vaikutuksia ja vaikuttavuutta erilaisin mittarein ja erilaisista näkökulmista käsin sekä hyödyntää vaikuttavuustietoa digitaalisten palveluiden kehittämisessä, johtamisessa ja markkinoinnissa.	A3.1. Soite määrittää digitaalisten palveluiden vaikutusten ja vaikuttavuuden sekä kustannusvaikuttavuuden seurannan nykytilan sekä tunnistaa tarvittavat mittarit eri näkökulmista (asiakas, ammattilainen, järjestäjä) digitaalisten palveluiden arvioimiseksi. Määritetään projektikohtainen arviointimalli.	A3.1. Digitaalisten palveluiden käyttöaste, asiakkaiden ja ammattilaisten NPS	Digiohjelmaryhmä Tukena tiedolla johtaminen, TKIO

Painopisteisiin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

B. Sujuvat palveluketjut ja asiakkaiden digitaaliset palvelut

Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
B1. Digitaalisten palveluiden tunnettuus ja asiakasosallisuus (DigiSoite)	DigiSoite on määritetty hyvinvointialueen tarpeet huomioiden ja se muodostaa selkeän palvelubrändin, jota markkinoidaan niin Soiten viestinnän kuin ammattilaisten toimesta. DigiSoiten myötä sähköisen asioinnin osuus ja merkitys osana palvelutuotantoa kasvavat.	B1.1. Tartu digiin -tilaisuuksia järjestetään alueella suunnitellusti ja säännöllisesti. Soite on mukana monitoimijapalvelupisteissä yhdessä kuntien, valtion viranomaisen sekä kolmannen sektorin kanssa, joissa tuetaan myös asiakkaiden digitaalisten palveluiden käyttöä. Saavutettavuusdirektiivin mukainen digituki on kattavasti järjestetty.	B1.1. Digitaalisten palveluiden käyttöaste, neljä tilaisuutta / vuosi	Digiohjelmaryhmä
	Soite rakentaa digitaalisia hoito- ja palveluprosesseja yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden osaamisen varmistamisessa tehdään alueellista yhteistyötä sähköisen asioinnin ja palveluiden käytön osalta.	B1.2. Asiakasraateja ja kokemusasiantuntijoita hyödyntäen varmistetaan asiakasosallisuus ja asiakaslähtöinen kehittäminen. Asiakastestaus tehdään molemmilla kielillä.	B1.2. Asiakasosallisuuden osuus kehittämishankkeissa, asiakkaan NPS	Digipalvelutiimi
B2. Palveluprosessien tukeminen digitaalisin keinoin	Soiten sähköiset palvelut ovat kaikkien asiakasryhmien käytettävissä. Palveluissa on palvelumuotoilun keinoin huomioitu erilaiset asiakastarpeet ja tilanteet sekä tunnistautumisen vaihtoehtoiset toimintatavat. Digihoitopolkuja määritetään ja kehitetään aktiivisesti hyödyntäen kehittämisyyhteistyötä. Kansallisia palveluita otetaan laajamittaisesti käyttöön tukemaan hyvinvointialueen toimintaa. Kaikki Soiten käytössä olevat lomakkeet (esim. hakemuslomakkeet) löytyvät aidosti sähköisessä muodossa ja lomakkeet on mahdollista täyttää tunnistautuneena. Pelastustoimen sähköiset asiakaspalvelut keskitetään Sisäministeriön ylläpitämään pelastustoimi.fi –palveluun ja Soiten pelastustoimi osallistuu tämän osalta kansalliseen kehittämisyyhteistyöhön.	B2.1. Valittuja sähköisiä ratkaisuja laajennetaan ja käyttöön otetaan laajasti eri yksiköissä sekä osallistutaan aktiivisesti kehitystyöhön (DigiSoite).	B2.1. Palvelukohtaiset mittarit määritellään DigiSoite – palvelukatalogissa, sähköisten palveluiden tarjonta	Palvelualueet Tukena digiohjelmaryhmä
		B2.2. Uusi etäasiointimalli otetaan käyttöön kaikissa toimipaikoissa.	B2.2. Toimintamalli ja prosessi määritetty ja käytössä	Käyttöönottava yksikkö Tukena digipalvelutiimin
		B2.3. Lomakkeiden sähköistämistä edistetään systemaattisesti ja keskitetysti.	B2.3. Sähköisten lomakkeiden määrä ja sähköistettyjen lomakkeiden käyttömäärät	Digiohjelmaryhmä ja viestintäyksikkö
B3. Hyvinvointiteknologiat asiakkaiden tukena	Hyvinvointiteknologian avulla tuetaan kotona asumista sekä edistetään hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvointiteknologiaa, kuten tekoälyä, etäseurantaa, Omätietovarantoa ja muita digitaalisia ratkaisuja hyödynnetään kotiin tuotavien palvelujen saatavuuden turvaamisessa ja kotona pärjäämisen sekä asumisen tukena.	B3.1. Kotona asumista tukevien hyvinvointiteknologioiden käyttöä laajennetaan ja monipuolistetaan. Itsehoitoa tukevia teknologioita otetaan käyttöön.	B3.1. Prosessi on haltuun otettu, teknologian käyttö, laajentaminen ja monipuolistaminen etenee suunnitellusti ja itsehoitoa tukevaa teknologiaa on saatu käyttöön otettu	Digiohjelmaryhmä ja palvelualueet

Painopisteisiin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet: C. Sujuva työ ja sisäiset digitaaliset palvelut



Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittarit	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
C1. Digitaalisten palveluiden sisäinen tunnettavuus ja saavutettavuus (Ammattilaisen DigiSoite)	Soiten henkilöstölle suunniteltu Ammattilaisen DigiSoite tukee henkilökuntaa päivittäisessä työnteossa ja sisäisessä yhteydenpidossa ja viestinnässä. Ammattilaisen käyttämät palvelut ovat helposti saavutettavissa.	C1.1. Toteutetaan Ammattilaisten DigiSoite osana uutta intranettiä.	C1.1. Ammattilaisten NPS	Digiohjelmaryhmä
C2. Prosessien digitalisoiminen ja työprosessien uudelleenmuotoilu	Soiten asiantuntijoiden ja ammattilaisten työtehtäviä ja käytäntöjä uudistetaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että digitalisaation mahdollisuuksia osataan hyödyntää erilaisissa tehtävissä ja työprosesseissa työn sujuvuutta, tuottavuutta ja mielekkyyttä edistävällä tavalla. Prosessien arvioinnissa tunnistetaan ja hyödynnetään myös robotisoinnin mahdollisuudet. Sähköinen allekirjoitus on laaja-alaisesti käytössä.	C2.1. Valitaan hallinnon ja tukipalvelujen digitalisoitavat tai robotisoitavat prosessit. Toteutetaan muutosprojektit.	C2.1. Valittujen projektien valmiusaste, projektikohtainen kysely	Konsernipalvelut ja muut toimialueet Tukena digiohjelmaryhmä
		C2.2. Työtehtäviä ja käytäntöjä uudistetaan yhdessä henkilöstön edustajien ja henkilöstön kanssa osana digi- ja henkilöstöohjelmaa sekä niihin liittyviä suunnitelmia.	C2.2. Projektikohtainen kysely, henkilöstöohjelmassa määritellyt työtyytyväisyysmittarit	Toimialueet, henkilöstön edustajat ja henkilöstöpalvelut Tukena digiohjelmaryhmä
C3. Digiosaamisen varmistaminen ja kehittäminen	Soiten henkilöstöllä on ymmärrys ja tietoisuus valituista digitaalisista palveluratkaisuista ja -toimintamalleista ja henkilöstö osaa hyödyntää niiden tarjoaman potentiaalin. Digiohjelman kehitysprojekteihin osallistumista arvostetaan henkilöstön ja esihenkilökunnan keskuudessa.	C3.1. Digiosaamisen kehittämistä toteutetaan Digiosaamisen kehittämissuunnitelman 2022-2024 mukaisesti, ja em. kehittämissuunnitelma päivitetään säännöllisesti vastaamaan aikaansa.	C3.1. Digiosaamisen kartoitus	Henkilöstöpalvelut ja koulutuspalveluyksikkö Tukena digipalvelutiimi

Painopisteisiin liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet:

D. Tietojärjestelmäarkkitehtuuri palveluiden mahdollistajana



Painopiste	Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuu toimenpiteistä ja arvioinnista
D1. Digitaalisten palvelujen arkkitehtuurin hallinta	Tunnistetaan ja arvioidaan digitaalisia palvelukanavia tukevat järjestelmäratkaisut ja niiden roolit tietojärjestelmäkokonaisuudessa.	D1.1. Digitaalisten palveluiden arkkitehtuurin kuvaaminen sekä nykyisten ja potentiaalisten kumppaniratkaisutoimittajien arviointi.	D1.1. Nykyarkkitehtuuri kuvattu ja eri digitaalisten palveluiden rooli ja kehityspolku Soiten näkökulmasta selvä	Tiedonhallinta ja -hallintopalvelut Tukena digiohjelmaryhmä
	Kuvataan digitaalisten palvelujen tietojärjestelmäarkkitehtuuri ja tunnistetaan keskeiset kehittämiskohteet ja toimittajakumppanien suunnitelmat ratkaisujen kehittämiseksi. Kuvaus toteutetaan kaikkien osa-alueiden osalta yhteiseen tiedonhallintajärjestelmään, jossa on koostettu ajantasainen ja päivittyvä näkymä Soiten digitaalisista palveluista ja järjestelmistä.	D1.2. Hyvinvointiteknologiakatalogi yksiköiden käyttöön.	D1.2. Nykyarkkitehtuuri kuvattu ja eri hyvinvointiteknologioiden rooli ja kehityspolku Soiten näkökulmasta selvä	Tiedonhallinta ja –hallintopalvelut Tukena digiohjelmaryhmä ja palvelualueet
	Ohjelmakaudella vahvistetaan myös hyvinvointiteknologioiden ja pelastustoimen kuvaamista osana digitaalisten palveluiden arkkitehtuuria.	D1.3. Pelastustoimen, varautuminen ja turvallisuus – toimialueen arkkitehtuurin kuvaaminen digitaalisten palveluiden arkkitehtuurissa.	D1.3. Pelastustoimen arkkitehtuuri on kuvattu ja eri digitaalisten palveluiden rooli ja kehityspolku Soiten näkökulmasta selvä	Tiedonhallinta ja –hallintopalvelut Tukena digiohjelmaryhmä ja pelastustoimi
D2. Järjestelmäratkaisut mobiiliin ja liikkuvan työn tukena	Järjestelmäratkaisut mahdollistavat ja tukevat Soiten henkilöstön mobiilia ja liikkuvaa työtä sujuvilla ja käytävystävällisillä mobiiliratkaisuilla. Järjestelmäratkaisut tukevat hajautettua ja etätyötä.	D2.1. Määritellään nykyisten ja hankittavien tietojärjestelmien mobiilikäytön ja liikkuvan työn kriteerit tietojärjestelmähankinnoille.	D2.1. Kriteerit on määritetty, työkalujen soveltuvuus mobiilikäyttöön	Tietohallinto Tukena digiohjelmaryhmä
D3. Tieto- ja digiturvallisuuden hallintamalli	Varmistetaan tietoturvallisuuteen liittyvän henkilöstökoulutuksen tavoitteet ja näkyvyys sähköisten asiointi ja palvelukanavien kehittämisessä.	D3.1. Tieto- ja digiturvallisuuteen liittyvät tavoitteet ja näkökulmat huomioidaan ja erityisesti digitaalisten palveluiden uudistamisessa sekä hankintaprosesseissa.	D3.1. Tavoitteiden toteutumista seurataan Soiten kyberturvallisuus-ohjelman mukaisesti	Tietohallinto ja tietosuoja ja tietoturvavastaavat

Kiitos!

Voimmeko olla yhteydessä?
Hyvin voimme.



www.soite.fi